



Transición digital y conexión de la ruta de entrenamiento de los equipos administrativos de producción de la Compañía Nacional de Chocolates con el proceso de inducción de Desarrollo Humano y Organizacional, como estrategia de sistematización, optimización de tiempos y evaluación de resultados.

Juan Pablo Román Patiño

Ingeniero Industrial

Modalidad de Práctica Cursada

Semestre de Industria o Práctica Empresarial

Yenny Alejandra Aguirre Álvarez, Magister en Ingeniería Industrial

Universidad de Antioquia, Facultad de Ingeniería

Ingeniería Industrial

Medellín

2024

Cita	(Román Patiño, 2024)
Referencia	(Román Patiño, 2024). <i>Transición digital y conexión de la ruta de entrenamiento de los equipos administrativos de producción de la Compañía Nacional de Chocolates con el proceso de inducción de Desarrollo Humano y Organizacional, como estrategia de sistematización, optimización de tiempos y evaluación de resultados.</i> [Presencial]. Universidad de Antioquia, Medellín.
Estilo APA 7 (2020)	



Centro de Documentación Ingeniería (CENDOI)

Repositorio Institucional: <http://bibliotecadigital.udea.edu.co>

Universidad de Antioquia - www.udea.edu.co

El contenido de esta obra corresponde al derecho de expresión de los autores y no compromete el pensamiento institucional de la Universidad de Antioquia ni desata su responsabilidad frente a terceros. Los autores asumen la responsabilidad por los derechos de autor y conexos.

Agradecimientos

En este espacio agradezco primeramente a Dios por brindarme la oportunidad de conocer y aprender de la gran Compañía Nacional de Chocolates, y de esta oportunidad tener crecimiento profesional y personalmente.

A los integrantes del equipo del Área EA y a la oficina de mejora continua por hacerme sentir parte del equipo, tener su disposición para enseñarme, acompañarme en mi proceso de prácticas, y por brindarme la oportunidad de conocerlos, de conocer sus procesos, y sobre todo de vivir una maravillosa experiencia en CNCH.

A mi asesora Yenny Alejandra Aguirre, le agradezco profundamente su invaluable guía, apoyo, paciencia y conocimiento durante este proceso, fue parte fundamental en esta gran etapa. Por último y más importante para mí, agradezco a mi madre que es mi motor, guía y paz, y a mis maestros y amigos por su acompañamiento, han sido claves en este proceso y en lo que hoy he logrado como persona y profesional.

Tabla de Contenido

Resumen.....	8
Abstract.....	9
1 Introducción	10
2 Planteamiento del problema.....	11
2.1 Antecedentes.....	11
2.2 Justificación.....	12
3 Objetivos	13
3.1 Objetivo General.....	13
3.2 Objetivos Específicos.....	13
4 Marco teórico	14
5 Metodología	16
5.1 Fase 1	18
5.1.1 Inducción para conocer la empresa y las funciones a desempeñar durante el proyecto	18
5.1.2 Analizar las diferentes oportunidades de mejora que tiene la empresa	18
5.1.3 Definir el proyecto que solucione una de las oportunidades de mejora identificadas ...	19
5.2 Fase 2	19
5.2.1 Mapeo a las rutas de entrenamiento físicas.....	19
5.2.2 Reunión con los PET para entender la ruta de cada uno.....	19
5.2.3 Revisión del flujo del proceso	19
5.2.4 Transición al documento maestro digital	20
5.3 Fase 3.....	20
5.3.1 Complementación del instructivo de uso del documento maestro	20
5.3.2 Compartir y explicar a los PET administrativos el instructivo del documento maestro	20
5.4 Fase 4	21

5.4.1 Prueba piloto de funcionamiento del documento maestro al nuevo integrante del PET Zona M	21
5.4.2 Evaluación del desempeño individual y grupal del PET con respecto al piloto realizado	21
6 Resultados	22
6.1 Fase 1	22
6.1.1 Inducción para conocer la empresa y las funciones a desempeñar durante el proyecto	23
6.1.2 Analizar las diferentes oportunidades de mejora que tiene la empresa	24
6.1.3 Definir el proyecto que solucione una de las oportunidades de mejora identificadas ...	25
6.2 Fase 2	25
6.2.1 Mapeo a las rutas de entrenamiento físicas.....	25
6.2.2 Reunión con los PET para entender la ruta de cada uno.....	26
6.2.3 Revisión del flujo del proceso	26
6.2.4 Transición al documento maestro digital	27
6.3 Fase 3	28
6.3.1 Complementación del instructivo de uso del documento maestro	28
6.3.2 Compartir y explicar a los PET administrativos el instructivo del documento maestro	29
6.4 Fase 4	30
6.4.1 Prueba piloto de funcionamiento del documento maestro al nuevo integrante del PET Zona M	30
6.4.2 Evaluación del desempeño individual y grupal de los PET con respecto al piloto realizado.....	31
7 Conclusiones	34
Referencias.....	35

Lista de imágenes

Imagen 1 LUP física.....	17
Imagen 2 Unidad de red de espacio en disco.....	17
Imagen 3 Citación Sinergia con los auxiliares de las zonas de producción.	23
Imagen 4 Planeación cronograma inducción Juan Pablo	24
Imagen 5 Carpeta de entrenamiento física.....	26
Imagen 6 Flujo nueva ruta de entrenamiento.....	29
Imagen 7 Recordatorio temas a tratar en la sinergia con los auxiliares de producción.....	30
Imagen 8 Piloto nueva ruta de entrenamiento realizada colaborador Zona M	33

Siglas, acrónimos y abreviaturas

EA	Eficacia Administrativa
DHO	Desarrollo Humano Organizacional
PET	Pequeño equipo de trabajo
LUP	Lección de un punto
CNCH	Compañía Nacional de Chocolates
PIC	Plataforma integrada de consulta
UdeA	Universidad de Antioquia
PGI	Plataforma de gestión integrada

Resumen

En este trabajo, se migrará a un formato digital de la ruta de entrenamiento de los equipos administrativos de las zonas productivas que alineará las necesidades específicas de los equipos del Área de Eficacia Administrativa con la ruta del área de Desarrollo Humano Organizacional. Para lograrlo, se recolectará la información de cada ruta de entrenamiento, además, de la información complementaria que cada equipo tenga, toda esta información tendrá la ruta y el link en donde se encuentran alojadas. Los métodos que se llevarán a cabo incluirán un análisis de necesidades, implementación de un piloto en Zona M y la réplica horizontal en los demás equipos de producción, apoyados por herramientas digitales para el desarrollo y evaluación.

El resultado esperado es la integración y puesta en marcha de un formato digital de ruta de entrenamiento estandarizado, fácil de usar y accesible, que mejore y agilice significativamente la visualización de la información a los nuevos colaboradores del pequeño equipo de trabajo de las zonas de producción, reduzca las brechas de conocimiento y aumente la eficiencia y productividad de estos equipos del Área de Eficacia Administrativa.

Palabras clave: Ruta entrenamiento, Equipos administrativos, Eficacia Administrativa, Mejora continua, Pequeños equipos de trabajo, Sistematizar.

Abstract

In this work, we will migrate to a digital format of the training route of the administrative teams of the productive areas that will align the specific needs of the teams of the Administrative Effectiveness Area with the route of the Organizational Human Development area. To achieve this, the information of each training route will be collected, in addition to the complementary information that each team has, all this information will have the route and the link where they are hosted. The methods to be carried out will include a needs analysis, implementation of a pilot in Zone M and horizontal replication in the other production teams, supported by digital tools for development and evaluation.

The expected result is the integration and implementation of a standardized, easy to use and accessible digital training path format, which will significantly improve and speed up the visualization of information to new collaborators of the small work team in the production zones, reduce knowledge gaps and increase the efficiency and productivity of these teams in the Administrative Effectiveness Area.

Keywords: Route training, Administrative teams, Administrative Effectiveness, Continuous improvement, Small teams Continuous improvement, Small work teams, Systematize.

1 Introducción

La problemática que se identifica desde el Área de Eficacia Administrativa (EA) de la Compañía Nacional de Chocolates (CNCH), que acompaña a pequeños equipos de trabajo (PET), específicamente se hace énfasis en las zonas de producción y tiene que ver con la duplicidad de información al momento de la inducción y con el manejo de tanta documentación física. Esta situación no solo afecta la eficiencia del proceso de capacitación, sino que también contribuye a la duplicidad de esfuerzos, ya que los temas tienden a repetirse. Esto alarga el tiempo necesario para cerrar las brechas de competencias y habilidades, afectando el desempeño general de los equipos y disminuyendo la efectividad de los entrenamientos.

Se evidencia, por tanto, una oportunidad significativa de integración y evolución entre las rutas de entrenamiento actuales de EA Y DHO, además, permitir la migración de esta información a formatos digitales.

Con la transición a la nueva ruta de entrenamiento digital, podremos mapear las LUPs (Lección de un punto) que maneja cada equipo y presentar la información de manera más accesible. Esto incluirá recursos prácticos como videos y presentaciones, además de contar con los links y las rutas de enlace de dichos archivos, lo que agilizará y facilitará la visualización de la información y reducirá el tiempo de búsqueda. Como resultado, se optimizará el tiempo, aumentará la eficiencia en este ámbito y se cerrarán más rápidamente las posibles brechas que puedan surgir.

Además, se incorporará una metodología cualitativa y participativa, aprovechando la retroalimentación de los PET (pequeños equipos de trabajo) de las zonas de producción con el equipo de Eficacia Administrativa, estos enfoques integrados persiguen la mejora continua y la alineación estratégica de los procesos, fortaleciendo así el proceso de capacitación de nuevos colaboradores de la Compañía Nacional de Chocolates.

2 Planteamiento del problema

La ruta de entrenamiento de los pequeños equipos de trabajo (PET) de las zonas productivas en la CNCH se compone en su mayoría de documentos físicos. Estos formatos en ocasiones, pueden generar desconexión con el proceso de inducción de DHO, dado que cada equipo tiene sus propias metodologías de entrenamiento, las cuales, en su mayoría, son diferentes. A si mismo, no se tiene un respaldo de estos documentos, lo que dificulta a la empresa verificar si la información está actualizada, además, de volver más complejo visualizar que LUPs e información se está utilizando, lo que dificulta brindar apoyo en caso de ser necesario.

De igual manera, la falta de estandarización también implica una duplicidad en los esfuerzos de capacitación, con actividades y temas que suelen repetirse. Lo anterior, prolonga considerablemente los tiempos requeridos para cerrar las brechas en las competencias y habilidades necesarias, afectando el desempeño y reduciendo la eficacia del entrenamiento en los equipos de trabajo.

2.1 Antecedentes

Diversos estudios han demostrado los beneficios de la digitalización en los procesos de capacitación y entrenamiento, proporcionando mejoras significativas en la eficiencia y productividad de las organizaciones. Según Ballesteros & Arango (2019), en su estudio *"Impacto de la transformación digital en la capacitación de empleados"*, la transformación digital permitió reducir en un 25% el tiempo de integración de nuevos empleados, mejorando su autonomía y acceso a información actualizada. Este impacto se complementa con los hallazgos de Gómez & Pérez (2020) en *"Beneficios de las plataformas digitales en la formación continua de empleados administrativos"*, quienes destacaron una reducción del 30% en los costos de capacitación gracias a la eliminación de materiales físicos y una mejora del 15% en la productividad debido a la accesibilidad y consistencia de la información. Por otro lado, Ramírez & Torres (2018) en su estudio *"Digitalización de la capacitación empresarial: un estudio sobre su impacto en la productividad y los costos"*, encontraron que la digitalización ayudó a disminuir los retrasos en la ejecución de tareas en un 18% y redujo los errores en un 22%, lo que resultó en un aumento en la

calidad del trabajo. Finalmente, Díaz & Moreno (2021), en su trabajo *"El uso de la gamificación en la capacitación digital: beneficios y desafíos"*, demostraron que el uso de gamificación en plataformas digitales incrementó la retención del conocimiento en un 35%, facilitando un aprendizaje más efectivo de los procesos internos. Estos estudios evidencian cómo la digitalización no solo optimiza la capacitación, sino que también fortalece la integración y el rendimiento de los empleados en las empresas.

2.2 Justificación

Teniendo en cuenta la problemática mencionada anteriormente, la implementación de un documento maestro que contenga la ruta de entrenamiento de forma digital resulta una solución necesaria y pertinente. Este formato digital no solo facilitará la estandarización de la información y procesos, sino que garantizará que todos los colaboradores, tanto nuevos como existentes, tengan acceso claro y rápido a la información crucial para su desempeño. Además, un plan de entrenamiento digital proporcionará a los líderes de los procesos una herramienta eficiente para evaluar el progreso de los empleados, identificar brechas de conocimientos y ajustar las estrategias de entrenamiento según las necesidades del equipo. De esta manera, se podrá evitar la repetición de errores, reducir los retrasos y mejorar el rendimiento global de los pequeños equipos, alineando sus resultados con los objetivos del Área EA.

3 Objetivos

3.1 Objetivo General

Proponer una transición digital y conexión de la ruta de entrenamiento de los equipos administrativos de producción de la Compañía Nacional de Chocolates con el proceso de inducción de Desarrollo Humano y Organizacional, como estrategia de sistematización, optimización de tiempos y evaluación de resultados.

3.2 Objetivos Específicos

- Migrar la ruta de entrenamiento de los pequeños equipos del Área de Eficacia Administrativa de las zonas de producción de la Compañía a un documento maestro que permita el registro estandarizado, ágil y comprensible de los componentes de entrenamiento para el nuevo integrante.
- Complementar el instructivo que se tiene para el uso del documento maestro en el proceso de entrenamiento.
- Evaluar el impacto del uso del documento maestro para el registro estandarizado en el proceso de entrenamiento, en el desempeño individual y colectivo de los pequeños equipos del Área de Eficacia Administrativa de las zonas de producción de la Compañía.

4 Marco teórico

La estandarización de procesos implica ajustar los pasos y técnicas de un procedimiento para garantizar que se realice de manera uniforme y con los mismos parámetros en todo momento. Este enfoque ayuda a clarificar los roles, asegurar que las herramientas estén preparadas y perfeccionar las técnicas utilizadas. Como resultado principal, se logra un ahorro significativo en el tiempo de ejecución y una adaptación más eficiente de los nuevos miembros del equipo administrativo.

Asimismo, la transición de la tecnología ha ido avanzando de manera muy rápida, en donde los avances más significativos se han realizado en el Siglo XX con la 4ta revolución industrial, pasando de procesos mecánicos al desarrollo de tecnología electromagnéticos y tecnológicos (Agudelo & Vargas, 2020). Es por eso por lo que la digitalización es una oportunidad para generar valor de una manera innovadora

Por otro lado, como dice (Sierra, 2020) en su informe “Importancia de la estandarización de procesos eficientes y la capacitación del talento humano para la productividad en una empresa”; una problemática frecuente en muchas empresas de nuestro país es la falta de estandarización en procesos, por eso

vale la pena aclarar que cuando se habla de este tema no necesariamente se refiere a la compra de equipos de producción de última generación y con precios excesivamente altos, la estandarización de procesos eficientes va acorde a la actividad y al tamaño también de la empresa y puede ir desde capacitación de personal, como charlas, evaluaciones de desempeño, identificación de necesidades de los trabajadores, hasta a grandes asesorías o implementación de nuevos softwares.

Además, en el estudio realizado por Fabián Andrés Holguín, en la empresa Proalba LTDA, se identificó que brindarle una capacitación integral al personal por roles, lo cual genera directamente resultados positivos al interior de la compañía, y estos se pueden ver reflejados en su relación con el cumplimiento de metas, expectativas de proyección y en la eficiencia de los procesos (Aguado, 2020).

Asimismo, es fundamental destacar que la estandarización juega un papel clave en la competitividad de una empresa dentro del mercado. Para alcanzar este objetivo, es necesario incorporar nuevas y diversas tecnologías innovadoras, con el fin de potencializar su eficacia. (Sierra, 2020).

Por otro lado, Ana María Zuluaga especialista en psicología organizacional de la Universidad de Antioquia, en su trabajo de grado para optar al título de Especialista En Psicología Organizacional, identificó que al iniciar un proceso nuevo y de cambio, es imperativo que los directivos y agentes de cambio comuniquen de manera clara y transparente a los empleados sobre su participación, funciones y responsabilidades en dicho proceso. Esta transparencia no solo facilita la adaptación al cambio, sino que también fortalece el compromiso y el sentido de pertenencia de los colaboradores hacia la organización. (Salgado, 2019)

5 Metodología

Para este trabajo de grado se utilizaron tres tipos de investigación:

- **Investigación cualitativa:** este tipo de investigación se aplica para tener conocimiento sobre las necesidades y experiencias de los colaboradores de los PET de las zonas de producción de la Compañía Nacional de Chocolates con la ruta de entrenamiento que recibieron en sus puestos de trabajo. Esta investigación se realizará por medio de discusiones de grupos focales para conocer el fenómeno y problemática a tratar, dando como resultado participación de los integrantes de estos pequeños equipos del Área EA.
- **Investigación participativa:** en esta investigación se involucrará a los colaboradores de la CNCH especialmente a los integrantes de los PET de las zonas de producción que pertenecen al Área EA, incluyendo también a los líderes de EA, integrantes de la oficina de Mejora Continua e integrantes del área DHO. Estos participantes serán tomados en cuenta en el diagnóstico de la problemática, recopilación de información y el desarrollo de la ejecución, ya que se buscará que no sólo sean los objetos de estudio, sino también co-investigadores.

Los datos que se presentan en este trabajo son suministrados directamente de la base de datos y archivos construidos del área DHO y de cada uno de los equipos del Área EA, dependiendo de sus necesidades y cargos que existan en el área.

Los datos a utilizar han sido recolectados por medio de las LUPs físicas (Ver Imagen 1) y de una unidad de red de espacio en disco que se comparte en la compañía CNCH (Ver Imagen 2), esta unidad posibilita y tiene el objetivo de que cada área de la compañía tenga acceso desde el servidor corporativo para almacenar los documentos propios o de las demás áreas, esto con el fin de que la información esté al alcance de todos, y posibilitar que las áreas transversales conozcan el progreso y la información compartida de las áreas de interés. Por otro lado, facilita la autonomía del equipo para el conocimiento de información.

LECCION DE UN PUNTO (LUP)		N° 1
		Fecha de elaboración: 26/06/2023
		Elaborado por:
Tema : Enhebrado de hilo en la Singer.		Aprobado por:
		<p>1. Colocar el hilo en la posición que debe tener el hilo para comenzar a enhebrar la aguja.</p> <p>2. Colocar el hilo en la posición que debe tener el hilo para comenzar a enhebrar la aguja.</p> <p>3. Colocar el hilo en la posición que debe tener el hilo para comenzar a enhebrar la aguja.</p> <p>4. Colocar el hilo en la posición que debe tener el hilo para comenzar a enhebrar la aguja.</p> <p>5. Colocar el hilo en la posición que debe tener el hilo para comenzar a enhebrar la aguja.</p> <p>6. Colocar el hilo en la posición que debe tener el hilo para comenzar a enhebrar la aguja.</p> <p>7. Colocar el hilo en la posición que debe tener el hilo para comenzar a enhebrar la aguja.</p> <p>8. Colocar el hilo en la posición que debe tener el hilo para comenzar a enhebrar la aguja.</p> <p>9. Colocar el hilo en la posición que debe tener el hilo para comenzar a enhebrar la aguja.</p> <p>10. Colocar el hilo en la posición que debe tener el hilo para comenzar a enhebrar la aguja.</p>
Área:		
Fecha de enseñanza:		
Nombre:		

Imagen 1.
LUP física.

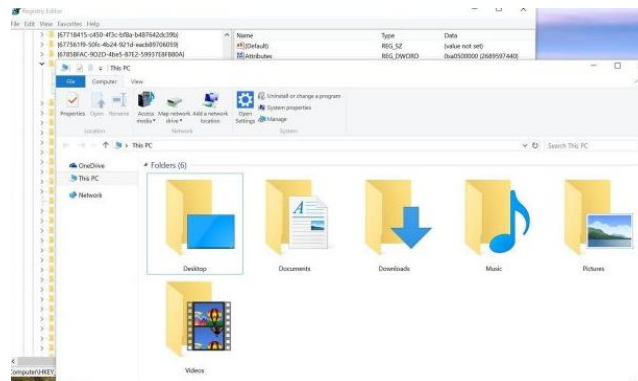


Imagen 2.
Unidad de red de espacio en disco.

Como instrumentos para la obtención de datos se tienen:

- Registros y Documentos:** Hace referencia a la recopilación de información a partir de registros escritos, documentos históricos u otros tipos de documentación disponible en la compañía y los PET del Área de Eficacia Administrativa. Desde el Área EA, se realiza una evaluación cualitativa de la totalidad del entrenamiento. Sin embargo, esta evaluación se traduce en métricas cuantitativas, donde se establece un umbral mínimo de cumplimiento del 80% para la aprobación. Esta evaluación se lleva a cabo dos veces al año para garantizar un seguimiento periódico del progreso. Además del porcentaje de cumplimiento, se registran los pendientes y

brechas identificadas en la ruta de entrenamiento de los colaboradores durante el proceso de evaluación. Es importante destacar que el porcentaje de cumplimiento está definido por el Área EA.

- **Métodos para la obtención de datos:** Para la auditoría de la ruta de entrenamiento se tiene establecido que se debe tomar una muestra de mínimo 2 personas o el 25% del total del equipo para realizar la auditoría. Teniendo en cuenta que estos colaboradores pueden ser vinculados o temporales, pero para ello se debe de validar que dentro de la auditoría se priorice y se incluya el colaborador que cuente con el menor tiempo de vinculación a la compañía.

Ahora se describe que se hizo en cada actividad de cada fase:

5.1 Fase 1

Para dar cumplimiento al objetivo específico 1 “Conocer los procesos y la cultura de la empresa para identificar diferentes oportunidades de mejora y seleccionar el proyecto para trabajar los próximos 6 meses”, se tienen las siguientes actividades:

5.1.1 Inducción para conocer la empresa y las funciones a desempeñar durante el proyecto: se realizarán reuniones con los PET de cada zona con el fin de conocer y entender cómo realizan el proceso de ruta de entrenamiento a un nuevo integrante, siguiendo los lineamientos de la empresa. También se realizará un tour por la planta para conocer los procesos productivos y administrativos de cada zona, a su vez, observar cómo los auxiliares de cada zona ejecutan e implementan la metodología del Área de Eficacia Administrativa en sus actividades diarias, así, se logrará tener una visión completa del cargo y las funciones correspondientes a este.

5.1.2 Analizar las diferentes oportunidades de mejora que tiene la empresa: se recolectará información de las reuniones con los PET de las zonas de producción, además, recibir información adicional por parte de los líderes de los procesos administrativos de las zonas y de la oficina de mejora continua. Teniendo la información anterior se analizará cuál es el proceso que más oportunidad de mejora tiene y en conjunto con el líder del Área de Eficacia Administrativa de la fábrica, definir cuál de ellos es el que tiene más impacto dentro de la empresa.

5.1.3 Definir el proyecto que solucione una de las oportunidades de mejora identificadas: se define entonces que la mayor oportunidad de mejora a trabajar es la ruta de entrenamiento de los PET administrativos de las zonas de producción. El plan de acción consistirá en migrar la ruta de entrenamiento que se tiene física en la mayoría de los equipos a un formato digital para los nuevos colaboradores e integrantes de los pequeños equipos del Área de Eficacia Administrativa de las zonas de producción, la cual estará en una hoja de cálculo de drive y se ubicará en la plataforma virtual de cada uno de los equipos, el PGI.

5.2 Fase 2

Para dar cumplimiento al objetivo específico 2 “Migrar la ruta de entrenamiento de los pequeños equipos del Área de Eficacia Administrativa de las zonas de producción de la Compañía a un documento maestro que permita el registro estandarizado, ágil y comprensible de los componentes de entrenamiento para el nuevo integrante”, se tienen las siguientes actividades:

5.2.1 Mapeo a las rutas de entrenamiento físicas: se validará en espacios cortos de 30 minutos con los líderes de los PET, en donde está alojada la ruta de entrenamiento actual y que contiene. Además de revisarlas para verificar si están actualizadas y vigentes.

5.2.2 Reunión con los PET para entender la ruta de cada uno: se realizarán espacios con el líder y el rol de educación y entrenamiento de los pequeños equipos, con la finalidad de preguntarles a ellos como realizan el proceso de entrenamiento, que metodología usan, qué estándares tienen, que LUPs manejan y todo lo relacionado con este proceso en cada uno de los PET.

5.2.3 Revisión del flujo del proceso: teniendo en cuenta la información recolectada de los puntos anteriores, se revisará con el líder del Área de Eficacia Administrativa y el coordinador de la zona, si la manera actual como están entrenando a los nuevos integrantes si es la más adecuada o si por el contrario hay oportunidades de mejora, poder actualizar y/o mejorar dicho flujo.

También se comparará con flujos de otras áreas de la empresa que cuenten con un buen rendimiento.

5.2.4 Transición al documento maestro digital: se buscarán plantillas y ejemplos disponibles en línea para obtener ideas y referencias que faciliten la migración de la información del proceso de entrenamiento. Esta plantilla estará en una hoja de Google Sheets, almacenada en el drive del practicante del Área de Eficacia Administrativa, y enlazada al PIC. De esta manera, la compañía podrá tener un registro mapeado de todos los temas que los equipos manejan. Además, se considerarán todos los roles dentro de cada equipo, asegurando que todos los procesos queden debidamente documentados. Esto garantizará que el funcionamiento de los equipos no se vea afectado por la ausencia de alguno de los integrantes del PET.

5.3 Fase 3

Para dar cumplimiento al objetivo específico 3 “Complementar el instructivo que se tiene para el uso del documento maestro en el proceso de entrenamiento”, se tienen las siguientes actividades:

5.3.1 Complementación del instructivo de uso del documento maestro: se complementará el instructivo existente del nuevo formato de ruta de entrenamiento, en el cual esta toda la información necesaria para que cualquier persona del PET pueda aplicar de manera certera el entrenamiento, dejando así el estándar completo de cómo se debe usar este documento.

5.3.2 Compartir y explicar a los PET administrativos el instructivo del documento maestro: se coordinará y agendará una reunión con cada PET administrativo (zonas productivas) para socializar el documento maestro, explicando su estructura, funcionamiento y asegurando que todos los equipos utilicen el mismo formato estandarizado. Además, se programará un espacio individual con cada PET para entregarles la ruta correspondiente y firmar la constancia de entrega en el acta de reuniones que cada equipo maneja.

5.4 Fase 4

Para dar cumplimiento al objetivo específico 4 “Evaluar el impacto del uso del documento maestro para el registro estandarizado en el proceso de entrenamiento, en el desempeño individual y colectivo de los pequeños equipos del Área de Eficacia Administrativa de las zonas de producción de la Compañía”, se tienen las siguientes actividades:

5.4.1 Prueba piloto de funcionamiento del documento maestro al nuevo integrante del PET Zona M: se realizará un piloto de la ruta de entrenamiento que se desarrolló con un integrante nuevo del pequeño equipo de Zona M, el cual entro a hacer parte del equipo entre los 3 primeros meses del año, esta prueba permitirá realizar una comparación directa entre ambas rutas y recibir la retroalimentación necesaria para poder comparar qué tanto mejoró el proceso, en cuestiones de actividades y tiempo.

5.4.2 Evaluación del desempeño individual y grupal del PET con respecto al piloto realizado: se llevará a cabo una reunión con el PET para conocer su percepción sobre la nueva ruta de entrenamiento, enfocándose en aspectos como la mejora en la calidad del intercambio de información, la facilidad en la búsqueda de contenidos y la eficiencia general del proceso. Además, se recogerán las observaciones del líder del equipo y del jefe, con el fin de obtener una evaluación completa del impacto del piloto realizado, tanto a nivel individual como grupal.

6 Resultados

La transición e implementación de la ruta estandarizada de entrenamiento digital, permitirá alinear la ruta de entrenamiento general que brinda el área de DHO con las necesidades específicas de los equipos de las zonas de producción que pertenecen al Área EA de la CNCH.

Asimismo, esta transición de la ruta contribuirá para que los nuevos colaboradores de los pequeños equipos de las zonas de producción alcancen un nivel óptimo de desempeño en un tiempo reducido, mejorando su adaptabilidad al cambio para se integren efectivamente a los pequeños equipos de trabajo y contribuyan de manera eficiente al logro de los objetivos que se tienen en los equipos del Área EA, y de la compañía. Además, con la transición a esta ruta de entrenamiento se busca anticipar que los equipos del Área EA experimenten mejoras en su desempeño individual y colectivo, particularmente en áreas clave como la productividad, la calidad y el trabajo en equipo, además de fortalecer sus habilidades y adaptarse mejor a los cambios del entorno empresarial, ya que será más sencillo identificar las necesidades que se requieren para los cargos y/o roles y realizar los cambios respectivos según las lecciones aprendidas que se evidencian en el proceso.

Finalmente, se espera que la transición e implementación de la ruta estandarizada de entrenamiento impacte positivamente en la Compañía Nacional de Chocolates al optimizar sus procesos administrativos y reducción de tiempo. Esta hipótesis se fundamenta en la creencia de que una ruta estandarizada de entrenamiento digital bien diseñada y ejecutada, puede generar mejoras significativas en el desempeño tanto individual como organizacional, conduciendo a resultados positivos en la compañía.

Ahora se dará a conocer cómo fue el proceso para lograr cumplir cada uno de los objetivos y actividades planteadas.

6.1 Fase 1

Dando cumplimiento al objetivo específico 1 “Conocer los procesos y la cultura de la empresa para identificar diferentes oportunidades de mejora y seleccionar el proyecto para trabajar los próximos 6 meses”, se tienen los siguientes resultados:

6.1.1 Inducción para conocer la empresa y las funciones a desempeñar durante el proyecto: la inducción y el entrenamiento inicial fueron proporcionados por la practicante anterior (Ver Imagen 3), quien me transmitió los conocimientos necesarios para desempeñar mi rol. Durante este proceso, me ofreció un recorrido personalizado por la fábrica, mostrándome sus diferentes áreas y operaciones. Además, me compartió las oportunidades de mejora que ella había identificado, lo que me permitió tener una visión más completa y holística del funcionamiento de la empresa.

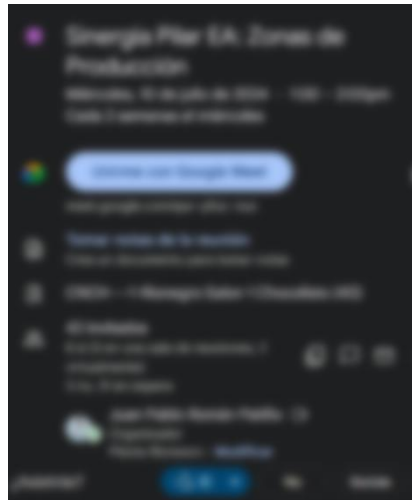
Durante la semana de inducción, se organizó una reunión sinérgica con los equipos de trabajo (Ver Imagen 4), a la que asistieron la mayoría de los integrantes, así como los jefes de cada área. En esta reunión, me presenté como el nuevo practicante del Área de Eficacia Administrativa.

Posteriormente, busqué espacios individuales con cada equipo para conocer más a fondo cómo trabajan dentro del Área EA y cómo realizan el proceso de inducción y entrenamiento para nuevos integrantes, con el objetivo de comprender los métodos y procedimientos actuales utilizados.



Imagen 3.

Planeación cronograma inducción Juan Pablo.

**Imagen 4.**

Citación Sinergia con los auxiliares de las zonas de producción.

6.1.2 Analizar las diferentes oportunidades de mejora que tiene la empresa: para analizar las oportunidades de mejora, se realizaron reuniones entre los equipos del Área de Eficacia Administrativa y Mejora Continua. En estas sesiones, se socializaron los hallazgos identificados en el punto anterior y se definió cuál de ellos tenía mayor impacto o valor agregado para la empresa. Cada miembro de los equipos presentó las falencias que ha observado, y a través de una lluvia de ideas, se llegó a un consenso sobre la oportunidad con mayor impacto: la ruta de entrenamiento de los auxiliares administrativos en las zonas de producción.

Este proceso fue elegido debido a que cada zona maneja diferentes métodos de enseñanza, utiliza distintos recursos y la empresa no tiene mapeados los LUPs ni los estándares utilizados, ni tampoco sabe si estos están actualizados. Además, se detectó que el 70% de la información actual se encuentra de manera física, lo que hace que no estemos utilizando los recursos tecnológicos que existen actualmente.

Tanto los líderes del Área de Eficacia Administrativa como los del área de Mejora Continua expresaron la necesidad de migrar y estandarizar la ruta de entrenamiento, volverla más específica y detallada para los auxiliares administrativos. Esto facilitaría el acceso a la información y permitiría la transición de los LUPs y estándares físicos a un formato digital, con la ventaja adicional de tener un respaldo en caso de que se pierda o se dañe la carpeta de entrenamiento, evitando así que los procesos queden paralizados.

6.1.3 Definir el proyecto que solucione una de las oportunidades de mejora identificadas: a partir de lo identificado en el punto anterior, el proyecto consistirá en migrar la información de la ruta entrenamiento de los auxiliares administrativos de las zonas de producción a un formato digital estandarizado. Este formato integrará toda la información que actualmente se encuentra en formato físico, permitiendo su acceso y actualización de manera más eficiente. Además, se enlazará al PIC, con el objetivo de facilitar la navegación y consulta de los temas por parte de los nuevos integrantes. El formato será más práctico, accesible y fácil de usar, con el fin de que los nuevos colaboradores puedan comprender los contenidos de manera más rápida y eficiente, a la vez que se agiliza el proceso de búsqueda de información cuando sea necesario.

6.2 Fase 2

Dando cumplimiento al objetivo específico 2 “Migrar la ruta de entrenamiento de los pequeños equipos del Área de Eficacia Administrativa de las zonas de producción de la Compañía a un documento maestro que permita el registro estandarizado, ágil y comprensible de los componentes de entrenamiento para el nuevo integrante”, se tienen los siguientes resultados:

6.2.1 Mapeo a las rutas de entrenamiento físicas: con el apoyo de los líderes y jefes de los PET, se gestionaron espacios para validar las rutas de entrenamiento en formato físico (Ver Imagen 5) (LUPs y estándares), asegurando que estuvieran actualizadas y activas, además, se validó observando varios de los procesos que maneja cada zona para tener la certeza de que si se encuentran vigentes.

**Imagen 5.**

Carpeta de entrenamiento física.

6.2.2 Reunión con los PET para entender la ruta de cada uno: se agendaron reuniones individuales con cada equipo para que explicaran cómo ejecutan la ruta de entrenamiento para los nuevos integrantes. Durante estas sesiones, se fomentó el intercambio de experiencias, donde se discutió cómo fue el proceso de formación de cada miembro y se compartieron las metodologías utilizadas. El objetivo de estas reuniones fue obtener una visión más completa y holística de las distintas estrategias de capacitación aplicadas en cada zona. Con esta información, se buscó identificar las mejores prácticas y aplicarlas en la nueva ruta de entrenamiento digital, promoviendo así un trabajo colaborativo y alineado, en el que todos los equipos contribuyan al mismo objetivo.

6.2.3 Revisión del flujo del proceso: con el apoyo de los líderes y los responsables de educación y entrenamiento de cada zona, se revisó el flujo actual utilizado para llevar a cabo la ruta de entrenamiento. Durante esta revisión, se identificaron varias oportunidades de mejora, ya que, aunque los flujos eran en su mayoría similares, algunos presentaban variaciones debido a cambios específicos implementados en cada zona. Tras visitar todas las zonas, se realizó una lluvia de ideas entre el practicante del Área EA y los líderes de mejora continua para consolidar todos los flujos y desarrollar un único proceso transversal que sea aplicable a todas las zonas. Finalmente, este nuevo flujo fue definido y aprobado en colaboración con la líder del Área de Eficacia Administrativa, con el objetivo de estandarizar el proceso de entrenamiento en toda la organización.

6.2.4 *Transición al documento maestro digital*: siguiendo lo definido en el punto 5.1.3, se procederá a migrar la ruta de entrenamiento de los auxiliares administrativos de las zonas de producción a un formato digital estandarizado. Con la información recopilada, se seleccionaron los elementos que mejor se ajustaban a los requisitos definidos por el líder de Mejora Continua y el área de DHO. Como resultado, se migro la ruta a un formato que se estructura en tres fases:

- **Fase 1:** Incluye los temas generales que la empresa proporciona a todos los nuevos empleados, tales como seguridad, medio ambiente y calidad, temas fundamentales que deben conocer todos los colaboradores de la organización.
- **Fase 2:** Contiene todos los pasos del Área de Eficacia Administrativa, detallando lo que implica cada nivel metodológico y proporcionando enlaces directos al sitio del Área EA para facilitar el acceso a la información.
- **Fase 3:** Está dedicada a la ruta específica de cada zona, conteniendo la información relevante para los auxiliares de cada área, como, por ejemplo, el punto de evacuación correspondiente, temas específicos de la zona, y detalles sobre roles que allí manejan, los cuales son transversales a todas las zonas. En caso de que alguna zona maneje un rol adicional, este se incluirá en su respectiva ruta de entrenamiento.

Cada fase incluirá enlaces directos a recursos como el PIC, los LUPs correspondientes y los estándares disponibles, accesibles mediante la función "Ejecutar" en el computador. Además, los temas que cuenten con videos o imágenes de apoyo también tendrán los enlaces correspondientes.

El documento cuenta con las siguientes columnas:

- Duración del tema
- Tipo de entrenamiento (fase)
- Porcentaje de avance
- Tema
- Habilidad a desarrollar
- Contenido
- Tipo de documento o metodología (LUP, estándar, video, etc.)
- Responsable del entrenamiento

- Observaciones

Finalmente, la ruta de entrenamiento estará alojada en el PGI de cada equipo (plataforma donde cada PET gestiona la documentación relacionada con el cargo), y se presentará como un enlace a una hoja de Google Sheets, garantizando su fácil acceso y actualización.

Nota: En la parte de entrenamiento específico, se divide en 2 partes, una son los aspectos específicos que maneja cada zona (ejm: Punto de encuentro evacuación) y la otra, a los roles que cada uno desempeña dentro el equipo (ejm: rol manufactura)

6.3 Fase 3

Dando cumplimiento al objetivo específico 3 “Complementar el instructivo que se tiene para el uso del documento maestro en el proceso de entrenamiento”, se tienen los siguientes resultados:

6.3.1 Complementación del instructivo de uso del documento maestro: una vez migrada toda la información de las rutas al documento maestro, se procederá a complementar el instructivo de uso. Este instructivo se presentará en formato PDF e incluye los siguientes apartados:

- **Descripción del documento:** Explicación detallada sobre la estructura y contenido del documento maestro.
- **Propósito:** Definición del objetivo que persigue la ruta de entrenamiento y su relevancia dentro del proceso de capacitación.
- **Participantes del proceso:** Identificación de los responsables y actores clave involucrados en el proceso de entrenamiento.
- **Alcance y límites:** Especificación de los límites de la ruta de entrenamiento, así como las áreas o roles que cubre.
- **Procedimiento de la ruta de entrenamiento:** Detalle del proceso completo, incluyendo las entradas, salidas y los puntos de medición y control necesarios para asegurar su efectividad.
- **Causas raíz del problema:** Análisis de las razones subyacentes que motivaron la creación de la ruta de entrenamiento digitalizada.

- **Diagrama del proceso:** Representación visual del flujo de la ruta de entrenamiento, para facilitar su comprensión.
- **Formato e instructivo de uso:** Guía sobre cómo utilizar el documento maestro, qué significa cada sección y las indicaciones para su impresión adecuada.

Además, se realizó un archivo en Word con:

- **Paso a paso de como modificar y/o actualizar el enlace de una LUP o un estándar.**
- **Paso a paso de como agregar una LUP al documento maestro.**

Este instructivo servirá como una herramienta de referencia para asegurar que todos los usuarios comprendan cómo utilizar correctamente el documento maestro. (Ver Imagen 6)

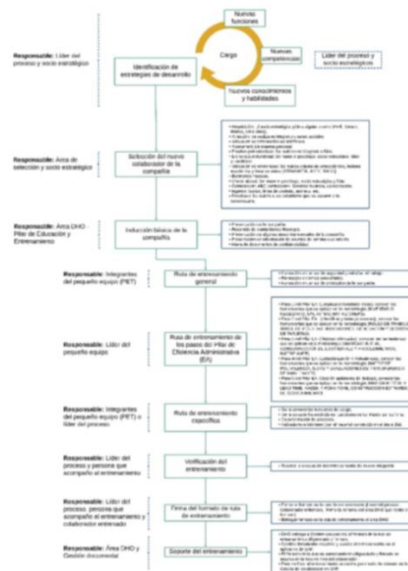


Imagen 6.

Flujo nueva ruta de entrenamiento.

6.3.2 *Compartir y explicar a los PET administrativos el instructivo del documento maestro:* se organizó una sinergia con los auxiliares de los equipos administrativos de las zonas de producción (Ver Imagen 7), en la que se explicó detalladamente el funcionamiento de la nueva ruta de entrenamiento. Durante la sesión, se abordaron aspectos clave, como el contenido del documento, la forma correcta de completarlo, y cómo actualizarlo en el futuro. Además, se establecieron claramente los responsables de firmar el documento.

Se llevó a cabo una sesión de retroalimentación (feedback) entre todos los participantes, con el fin de resolver cualquier duda y asegurar que todos comprendieran el proceso. Al finalizar, se les preguntó a los asistentes su opinión sobre el nuevo formato, y la respuesta fue muy positiva. Los participantes destacaron los beneficios del formato, considerándolo práctico y fácil de usar.



Imagen 7.

Recordatorio temas a tratar en la sinergia con los auxiliares de producción.

6.4 Fase 4

Dando cumplimiento al objetivo específico 4 “Evaluar el impacto del uso del documento maestro para el registro estandarizado en el proceso de entrenamiento, en el desempeño individual y colectivo de los pequeños equipos del Área de Eficacia Administrativa de las zonas de producción de la Compañía”, se tienen los siguientes resultados:

6.4.1 Prueba piloto de funcionamiento del documento maestro al nuevo integrante del PET Zona M: se realizó una prueba piloto con Mateo, quien se incorporó al equipo de Zona M hace 8 meses. Durante esta prueba, se comparó este nuevo formato digital de ruta de entrenamiento con la ruta original que se le había enseñado. Se le consultó cuál de las dos rutas le parecía más efectiva, cuál le resultó más atractiva, en cuál se invirtió más tiempo y cuál le ayudó a ser más eficiente y rápido en su aprendizaje.

Con la colaboración del participante, se evaluó cuántas actividades podían eliminarse y cuál de las metodologías (anterior o nueva) era más fácil de entender. También se verificó qué tan útil

era el nuevo formato digital en comparación con el proceso anterior, en términos de comprensión de los temas.

Los resultados de esta prueba arrojaron información valiosa, destacando una reducción en los tiempos de entrenamiento, menos reprocesos, una mayor eficiencia tanto en la búsqueda y visualización de la información como en la realización de las actividades. Además, se comprobó que la ruta digital estandarizada facilita el mapeo de toda la información relevante de la zona, permitiendo que todos los integrantes del equipo estén alineados y contribuyan a un ambiente de trabajo más eficiente, mejorando la manera en que los nuevos integrantes aprenden y ejecutan los temas específicos de cada zona.

6.4.2 Evaluación del desempeño individual y grupal de los PET con respecto al piloto realizado: se agendó una reunión con cada uno de los equipos, a la cual asistieron el líder, el jefe y la mayoría de los integrantes del equipo. En esta reunión, se compartieron las opiniones de cada miembro, se realizó una sesión de retroalimentación (feedback), y el jefe también destacó los beneficios observados con la nueva ruta de entrenamiento.

En el equipo donde se realizó el piloto, específicamente en Zona M, Mateo y el equipo, agregaron sus puntos de vista sobre la experiencia, lo que permitió complementar las opiniones de los demás. Ambas partes coincidieron en que la transición de la ruta de entrenamiento al formato digital aporta un valor agregado al proceso, al proporcionar un mayor apoyo en los temas y generar mayor facilidad en el aprendizaje.

A continuación, se presentan los resultados del piloto de la transición e implementación de la ruta con el nuevo Formato digital de Entrenamiento.

A. Reducción de Errores y Mejora en el Desempeño.

Se observó una reducción significativa en los errores durante el proceso de entrenamiento, lo que contribuyó a una disminución de las brechas de conocimiento previamente identificadas. Como resultado, se logró un desempeño individual y grupal altamente satisfactorio, tanto en términos de **eficiencia en el aprendizaje** como en la **reducción de tiempos y actividades de cierre de brechas**. Los participantes destacaron que el nuevo formato facilitó su comprensión de los temas y mejoró la ejecución de las actividades.

B. Optimización del Tiempo de Entrenamiento.

Uno de los logros más significativos que se espera obtener es la **reducción del tiempo de entrenamiento**. Actualmente, el proceso toma entre 4 meses y medio y 5 meses, incluso, hay antecedentes de personas que tomaban hasta 6 meses, ahora, con el nuevo formato, los entrenamientos se presupuestan completarlos en aproximadamente entre **3 y 4 meses**. Este cambio también ha permitido ofrecer un **método de entrenamiento más amigable y didáctico** para los nuevos colaboradores, ya que, a diferencia del formato anterior que utilizaba diapositivas y grandes carpetas físicas que dificultaban la concentración, el nuevo enfoque es más interactivo y accesible.

Nota: La empresa ha integrado una Fase P dentro del proceso de inducción, que se mantiene en el nuevo formato, al igual que en el formato anterior. Sin embargo, en esta nueva versión, solo se proporcionará la ruta donde se encuentra alojada la diapositiva correspondiente, para que los empleados puedan repasarlas rápidamente en caso de tener dudas.

Durante el análisis del proceso, se identificó que varios temas en los *PET* se repetían con la *Fase P*, por lo que se optimizó y depuró la información. Se compararon las rutas de cada zona con las diapositivas presentadas en la *Fase P* y, en el nuevo formato, solo se conservaron aquellos temas que no se abordan en esta *Fase P*. Esto facilita que los empleados puedan enfocarse en los contenidos nuevos y relevantes.

La actividad de la *Fase P* tiene una duración aproximada de 3 horas y se realiza mediante realidad virtual. Después, se proporciona la ruta específica de cada *PET*, aunque esta no incluirá información sobre el Área EA. Este es otro cambio importante, ya que, desde el principio, todos los colaboradores estarán familiarizados con la metodología del Área EA.

Para la actividad específica, el tiempo estimado es de 2 horas. En cuanto al entrenamiento para el rol específico, que antes tenía una duración promedio de 2 horas y media, se ha reducido a 1 hora y media en el nuevo formato. Al igual que en la fase anterior, en esta actividad solo se leerán las *LUPS* y los *estándares*.

C. Reducción de Retrabajos y Mejoras en la Gestión Documental.

Se logró una reducción significativa en los retrabajos relacionados con la impresión, firma de documentos y el proceso de digitalización. Anteriormente, los colaboradores debían firmar numerosas hojas de papel y luego escanear aproximadamente entre 80 y 100 **hojas** para tener el

respaldo digital en el PIC, lo que implicaba un **tiempo total de 40 minutos** (15 minutos de escaneo y 25 minutos de desplazamiento hasta el área de gestión documental y regresar a la zona). Con el nuevo formato, se eliminó gran parte de este proceso, agilizando la gestión de documentos y reduciendo los tiempos de trabajo.

D. Estandarización de Roles y Mejora en el Apoyo Visual.

El nuevo formato permitió **estandarizar los roles** de cada pequeño equipo dentro de las zonas de producción. Anteriormente, no había una clara separación de responsabilidades en las diferentes LUPs. Además, en colaboración con los auxiliares de cada zona, se crearon **videos de apoyo** para actividades críticas, lo que contribuyó tanto a una mejor calidad de la información como a un aprendizaje más efectivo.

E. Facilidad en Actualizaciones y Sostenibilidad.

El nuevo formato facilitó enormemente la **actualización de los temas** de la ruta de entrenamiento, al ser completamente digital y adaptable. También, al reducir la necesidad de imprimir documentos, se contribuyó a la **sostenibilidad**. En lugar de imprimir aproximadamente entre 80 y 100 **hojas por ambas caras**, ahora solo se imprimen entre **2 y 5 hojas por una sola cara** al momento de hacer las firmas físicas, lo que reduce considerablemente el uso de papel y el impacto ambiental.

Finalmente, todos los resultados y comentarios recopilados se compartieron con los líderes de Mejora Continua y el Área de Eficacia Administrativa, lo que permitirá concluir el proyecto de manera satisfactoria, cumpliendo con los requerimientos acordados al inicio.



Imagen 8. Piloto nueva ruta de entrenamiento realizada colaborador Zona M

7 Conclusiones

La migración de la ruta de entrenamiento a un documento maestro digitalizado ha permitido estandarizar los procesos de capacitación para los nuevos integrantes de los pequeños equipos del Área de Eficacia Administrativa. Este cambio ha optimizado el registro y seguimiento de los componentes del entrenamiento, garantizando un acceso más ágil y comprensible a la información necesaria. La estandarización no solo facilita la integración de los nuevos colaboradores, sino que también asegura que todos reciban el mismo nivel de formación y cumplan con los mismos estándares, independientemente de la zona de producción.

El proceso de complementar el instructivo de uso del documento maestro ha sido clave para asegurar que los equipos comprendan plenamente cómo utilizar la nueva herramienta de entrenamiento. Al incluir detalles sobre la estructura, el propósito, y el procedimiento de la ruta de entrenamiento, así como instrucciones claras sobre cómo modificar o actualizar la información, el instructivo garantiza que todos los usuarios, especialmente los responsables de la capacitación, utilicen el sistema de manera eficiente. Esto también favorece la sostenibilidad del proceso al reducir errores y permitir actualizaciones fáciles a medida que cambian las necesidades organizacionales.

La transición a un formato digital para la ruta de entrenamiento de los equipos administrativos de producción, conectada con el proceso de inducción de Desarrollo Humano y Organizacional, representa una importante estrategia de optimización de recursos. Esta digitalización no solo facilita el acceso y seguimiento del proceso de capacitación, sino que también es más intuitiva y fácil de usar, lo que enriquece la experiencia de aprendizaje. Además, la estandarización de roles, junto con la inclusión de recursos visuales como videos de apoyo, ha elevado la calidad del entrenamiento.

Referencias

- Ballesteros, J., & Arango, D. (2019). Impacto de la transformación digital en la capacitación de empleados. *Revista Innovación Empresarial*, 12(3), 45-60.
- Compañía Nacional de Chocolates. (2022, 1 de febrero). Compañía Nacional de Chocolates. Recuperado de <https://chocolates.com.co/>
- Díaz, C., & Moreno, G. (2021). El uso de la gamificación en la capacitación digital: beneficios y desafíos. *Educational Innovation Review*, 16(4), 98-115.
- Dolan, S. L., Valle Cabrera, R., Jackson, S. E., & Schuler, R. S. (2007). *La gestión de los recursos humanos* (3.ª ed.). Madrid: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA.
- Gómez, A., & Pérez, L. (2020). Beneficios de las plataformas digitales en la formación continua de empleados administrativos. *Journal of Educational Technology*, 14(2), 87-102.
- Hernández, P., & Rodríguez, S. (2019). Migración de procesos de inducción de nuevos empleados hacia plataformas digitales. *Revista de Gestión Humana*, 15(2), 23-38.
- Localiza Rent a Car. (2022). Digitalización de procesos: ¿qué es y por qué es importante? Recuperado de <https://www.rentingcolombia.com/localiza-corporativo/blog/digitalizacion-de-procesos#>
- Maldonado, C. O. (2017, abril). Estandarización de documentos de procesos. Recuperado de https://tesis.ipn.mx/bitstream/handle/123456789/23396/REPORTE_FINAL_PRACTICAS_PROFESIONALES.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Muguira, A. (s.f.). ¿Qué es la escala de Likert y cómo utilizarla? Recuperado de <https://www.questionpro.com/blog/es/que-es-la-escala-de-likert-y-como-utilizarla/>
- PowerData. (s.f.). Transformación digital. Qué es y su importancia y relación con los datos. Recuperado de <https://www.powerdata.es/transformacion-digital>
- Ramírez, F., & Torres, M. (2018). Digitalización de la capacitación empresarial: un estudio sobre su impacto en la productividad y los costos. *Revista de Gestión Empresarial*, 10(1), 33-48.
- Ramírez, I. N. (2007, marzo). Universidad Tecnológica de Pereira. Recuperado de <https://repositorio.utp.edu.co/server/api/core/bitstreams/2917071a-6037-49ed-bb17-5711e71f4587/content>

Salgado, A. M. (2019). Generadores de resistencia al cambio frente a procesos de crecimiento empresarial. Una propuesta de intervención. Recuperado de https://bibliotecadigital.udea.edu.co/bitstream/10495/10951/1/ZuluagaAna_2019_GeneradoresResistenciaCambio.pdf

Sierra, K. V. (2020). Importancia de la estandarización de procesos eficientes y la capacitación del talento humano para la productividad en una empresa. Recuperado de <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/39285/SierraMartinezKatherineVanesa2021.pdf.pdf?sequence=1&isAllowed=y>



UNIVERSIDAD
DE ANTIOQUIA

Facultad de Ingeniería

Transición digital y conexión de la ruta de entrenamiento de los equipos administrativos de producción de la Compañía Nacional de Chocolates con el proceso de inducción de Desarrollo Humano y Organizacional, como estrategia de sistematización, optimización de tiempos y evaluación de resultados.

Juan Pablo Roman Patiño

Asesores

Externo: Marta Cecilia Orozco Ramírez - Jefe Administrativa

Interno: Yenny Alejandra Aguirre Álvarez - Magister en Ingeniería Industrial







Una Facultad abierta
y transformadora

INTRODUCCIÓN

La Compañía Nacional de Chocolates enfrenta desafíos en la **capacitación** de los integrantes de sus pequeños equipos de trabajo (PET) debido a la **duplicidad de información** y el manejo de **documentos físicos**, lo que afecta la eficiencia del proceso. Para optimizar la formación, se propone la **digitalización** de las rutas de **entrenamiento**, integrando recursos como videos y presentaciones, junto con enlaces organizados para facilitar el acceso. Esta transición **reducirá** tiempos de búsqueda, mejorará la eficiencia y acelerará el cierre de brechas de habilidades.



OBJETIVOS

-  **General:** Proponer una transición digital y conexión de la ruta de entrenamiento de los equipos administrativos de producción de la Compañía Nacional de Chocolates con el proceso de inducción de Desarrollo Humano y Organizacional, como estrategia de sistematización, optimización de tiempos y evaluación de resultados.
-  **Migrar la ruta de entrenamiento** de los pequeños equipos del Área de Eficacia Administrativa de las zonas de producción de la Compañía a un documento maestro que permita el registro estandarizado, ágil y comprensible de los componentes de entrenamiento para el nuevo integrante.
-  **Complementar** el instructivo que se tiene para el uso del documento maestro en el proceso de entrenamiento.
-  **Evaluar el impacto del uso del documento maestro** para el registro estandarizado en el proceso de entrenamiento, en el desempeño individual y colectivo de los pequeños equipos del Área de Eficacia Administrativa de las zonas de producción de la Compañía.

MARCO TEÓRICO



METODOLOGÍA



RESULTADOS Y ANÁLISIS

Fase	Resultados	Datos Relevantes
Fase 1	Se identificaron oportunidades de mejora en el proceso de entrenamiento y se definió la migración a un formato digital estandarizado.	<ul style="list-style-type: none">• 90% de las rutas de los PET estaban de manera física.• 30% de la información de las rutas estaban desactualizada.• Un 60% de dicha información contaba con un respaldo digital.
Fase 2	Se migró la ruta de entrenamiento a un documento digital, unificando metodologías y diseñando un flujo de proceso transversal.	<ul style="list-style-type: none">• 100 % respaldo digital de la información.• 100% información actualizada.• 100% estándares y lups de roles específicos, se agregaron videos y/o estándares complementarios según la zona productiva y el rol.• 50% reducción en la duplicidad de información.
Fase 3	Se complementó el instructivo del documento maestro y se capacitó a los equipos, recibiendo un feedback positivo sobre su facilidad de uso.	<ul style="list-style-type: none">• 100% de capacitación y aceptación.
Fase 4	En la prueba piloto se redujeron los tiempos de formación, mejoró la comprensión y la gestión documental, y se optimizó el proceso de entrenamiento.	<ul style="list-style-type: none">• Reducción de mes o mes y medio en el entrenamiento.• Reducción de una hora en la teoría del rol específico.• Eliminación de actividades en la gestión documental.• Mayor facilidad al momento de realizar actualizaciones.

CONCLUSIONES



La migración de la ruta de entrenamiento a un documento digital estandarizado ha optimizado el registro y seguimiento de los componentes del entrenamiento, garantizando también, un acceso ágil y comprensible a la información, unificando metodologías.



El complementar el instructivo de uso del documento maestro ha sido clave para garantizar una correcta utilización de la herramienta, reduciendo errores y facilitando actualizaciones eficientes según las necesidades organizacionales.



La migración, ha optimizado los recursos y mejorado la accesibilidad del proceso de capacitación, contribuyendo significativamente al desempeño tanto individual como colectivo de los pequeños equipos del área EA. La estandarización de roles, junto con la inclusión de videos, enriquecieron la experiencia de aprendizaje.

BIBLIOGRAFÍA

- Ballesteros, J., & Arango, D. (2019). Impacto de la transformación digital en la capacitación de empleados. *Revista Innovación Empresarial*, 12(3), 45-60.
- Compañía Nacional de Chocolates. (2022, 1 de febrero). Compañía Nacional de Chocolates. Recuperado de <https://chocolates.com.co/>
- Díaz, C., & Moreno, G. (2021). El uso de la gamificación en la capacitación digital: beneficios y desafíos. *Educational Innovation Review*, 16(4), 98-115.
- Dolan, S. L., Valle Cabrera, R., Jackson, S. E., & Schuler, R. S. (2007). *La gestión de los recursos humanos* (3.ª ed.). Madrid: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA.
- Gómez, A., & Pérez, L. (2020). Beneficios de las plataformas digitales en la formación continua de empleados administrativos. *Journal of Educational Technology*, 14(2), 87-102.
- Hernández, P., & Rodríguez, S. (2019). Migración de procesos de inducción de nuevos empleados hacia plataformas digitales. *Revista de Gestión Humana*, 15(2), 23-38.
- Localiza Rent a Car. (2022). Digitalización de procesos: ¿qué es y por qué es importante? Recuperado de <https://www.rentingcolombia.com/localiza-corporativo/blog/digitalizacion-de-procesos#>
- Maldonado, C. O. (2017, abril). Estandarización de documentos de procesos. Recuperado de https://tesis.ipn.mx/bitstream/handle/123456789/23396/REPORTE_FINAL_PRACTICAS_PROFESIONALES.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Muguira, A. (s.f.). ¿Qué es la escala de Likert y cómo utilizarla? Recuperado de <https://www.questionpro.com/blog/es/que-es-la-escala-de-likert-y-como-utilizarla/>
- PowerData. (s.f.). Transformación digital. Qué es y su importancia y relación con los datos. Recuperado de <https://www.powerdata.es/transformacion-digital>
- Ramírez, F., & Torres, M. (2018). Digitalización de la capacitación empresarial: un estudio sobre su impacto en la productividad y los costos. *Revista de Gestión Empresarial*, 10(1), 33-48.
- Ramírez, I. N. (2007, marzo). Universidad Tecnológica de Pereira. Recuperado de <https://repositorio.utp.edu.co/server/api/core/bitstreams/2917071a-6037-49ed-bb17-5711e71f4587/content>
- Salgado, A. M. (2019). Generadores de resistencia al cambio frente a procesos de crecimiento empresarial. Una propuesta de intervención. Recuperado de https://bibliotecadigital.udea.edu.co/bitstream/10495/10951/1/ZuluagaAna_2019_GeneradoresResistenciaCambio.pdf
- Sierra, K. V. (2020). Importancia de la estandarización de procesos eficientes y la capacitación del talento humano para la productividad en una empresa. Recuperado de <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/39285/SierraMartinezKatherineVanessa2021.pdf.pdf?sequence=1&isAllowed=y>



UNIVERSIDAD
DE ANTIOQUIA

Facultad de Ingeniería

Gracias

Febrero 6 de 2025
Medellín – Antioquia



Una Facultad abierta
y transformadora